

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat KISEL

Koperasi Telekomunikasi Seluler (kisel) adalah lembaga penyedia jasa *Distribution Channel* (Penjualan dan Distribusi), *General Service* (Layanan Umum) dan *Telco Infrastructure* (Layanan Infrastruktur Telekomunikasi) dengan jaringan kantor operasional sebanyak 58 buah kantor wilayah/cabang yang tersebar di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam hingga Provinsi Papua dan didukung oleh 3.778 orang anggota dengan mayoritas anggota adalah karyawan PT. Telkomsel.

Perjalanan bisnis Kisel dimulai dengan mengembangkan usaha yang relatif modern, diluar kebiasaan lembaga yang bernama koperasi, dimana saat itu Kisel terlibat banyak dalam bisnis yang mendukung kegiatan Telkomsel. Sejak pendiriannya tahun 1996 hingga tahun 2000 bidang yang saat itu dibutuhkan antara lain pemenuhan kebutuhan SDM penunjang, pekerjaan yang terkait dengan *invoice*, dan beberapa dukungan kebutuhan yang sifatnya lokal. Mulai saat itu terbangunlah embrio di semua wilayah operasi Telkomsel.

Pada periode tahun 2000 – 2010 perkembangan dan kecepatan pertumbuhan customer/Telkomsel telah mengkondisikan Kisel untuk melakukan penambahan lingkup usaha. Antara tahun 2010 – 2012 dilakukan transformasi untuk mengembangkan Kisel sebagai lembaga bisnis yang modern, melalui berbagai inisiatif. Semangat yang diluncurkan adalah memperkokoh pondasi dan percepatan pengembangan bisnis, peningkatan profesionalisme, pengintegrasian dan pengontrolan proses bisnis.

Pondasi ini memudahkan kisel sebagai lembaga koperasi untuk lebih lincah dalam melayani anggotanya (meningkatkan kesejahteraan) dan bergerak melayani pasar (ekspansi pasar). Sejalan dengan perkembangan industri telekomunikasi dan lingkungan industri ini, Kisel terus dikembangkan untuk menjadi pendukung yang handal bagi tumbuh dan berkembangnya industri telekomunikasi di Indonesia. Dalam perjalanannya ada beberapa hal yang signifikan yang telah dicapai Kisel antara lain sebagai salah satu *Authorized Distributor* tingkat nasional, berperan dalam ikut menggelar program besar di Indonesia seperti USO, menjadi *Official Partner* untuk beberapa perusahaan Telkom Group secara Nasional.

(Sumber : www.kiselindonesia.com)

1.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Inti

Visi :

Menciptakan model koperasi terbaik di Indonesia dengan daya saing berkelas dunia.

Nilai Inti :

- a. Integritas – amanah, transparan, bertanggung jawab
- b. Sinergi – komunikasi, teamwork, adil, sukses bersama
- c. Kompetensi – berorientasi nilai tambah untuk pelanggan
- d. Berpikir Terbuka – demi kemajuan yang berkesinambungan

Misi :

- a. Menjadi role model mitra strategis dalam distribusi Produk Telekomunikasi
- b. Menjadi yang terdepan dalam penyediaan jasa pendukung industri telekomunikasi pada khususnya, serta industri – industri terpilih lainnya di Indonesia.
- c. Menjadi badan usaha yang sehat dan bertumbuh
- d. Menciptakan kesinambungan kesejahteraan bagi para anggota melalui sinergi berlandaskan saling berbagi dan sukses bersama
- e. Menjadi role model dalam hal perkoperasian di Indonesia

(Sumber : www.kiselindonesia.com)

1.1.3 Unit Kerja Kisel Regional Jawa Barat

Di bidang *General Service* (layanan umum) Kisel konsisten menjadi supporting di beberapa *value chain* Telkomsel, antara lain :

- a. Proses manajemen pelanggan postpaid (penjualan, survey validas, printing, invoicing, dan collection)
- b. Penyedia jasa atau tenaga penunjang *office support (outsourcing)*
- c. Ticketing dan jasa event organizing
- d. Manajemen transportasi
- e. BPO outsource logistik SIM CARD

Dalam bidang *Telco Infrastructure Services* mendukung pertumbuhan dan perkembangan industri telekomunikasi Indonesia dalam hal kehandalan jaringan Kisel menyediakan :

- a. Jasa Site Management
- b. Power Management
- c. Network Monitoring
- d. Construction

(Sumber : www.kiselindonesia.com)

1.1.4 Tata Tertib Kerja Karyawan *Outsourcing*

- a. Karyawan harus hadir di tempat tugas masing-masing tepat pada waktu yang telah ditentukan,
- b. Karyawan wajib mengisi daftar absensi yang telah disediakan,
- c. Karyawan wajib mengikuti dan mematuhi seluruh petunjuk atau instruksi yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini adalah Kisel Regional Jawa Barat dan PT. Telkomsel Regional Jawa Barat,
- d. Karyawan wajib melaksanakan semua tugas pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan *job description* yang ada,
- e. Karyawan wajib menjaga serta memelihara dengan baik semua barang milik perusahaan dan segera melaporkan apabila mengetahui hal-hal yang dapat menimbulkan bahaya dan kerugian bagi perusahaan,
- f. Karyawan wajib memelihara dan memegang teguh rahasia perusahaan terhadap siapapun mengenai segala hal yang diketahui,
- g. Karyawan wajib melaporkan kepada perusahaan apabila ada perubahan pada status dirinya, susunan keluarga, alamat, dan sebagainya,
- h. Karyawan wajib memeriksa semua alat kerja masing-masing sebelum memulai bekerja atau akan meninggalkan pekerjaan sehingga tidak akan menimbulkan kerusakan atau bahaya yang akan mengganggu pekerjaan,
- i. Karyawan wajib menghormati antara sesama karyawan yang memeluk agama/kepercayaan yang berbeda.

(Sumber : Data Internal Perusahaan Kisel)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi global dan kemajuan teknologi yang begitu cepat berdampak pada timbulnya persaingan usaha yang begitu ketat dan terjadi hampir di semua sektor. Lingkungan yang sangat kompetitif ini menuntut dunia usaha untuk menyesuaikan dengan tuntutan pasar yang memerlukan tanggapan yang cepat dan fleksibel dalam meningkatkan pelayanan ke pelanggan.

Sebuah organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam proses pencapaian tujuan tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang siap menjalankan tugas dan berkonsentrasi penuh mencurahkan seluruh perhatian tenaga dan pikiran guna memajukan organisasi. Berkaitan dengan hal ini, sumber daya manusia yang diharapkan adalah karyawan yang berkomitmen dan setia tetap berada di organisasi.

Untuk itu diperlukan suatu perubahan struktural dalam pengelolaan usaha dengan memperkecil rentang kendali manajemen, dengan memangkas sedemikian rupa sehingga dapat

menjadi lebih efektif, efisien, dan produktif. Dalam kaitan itulah dapat dimengerti bahwa kecenderungan perusahaan untuk menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lain, satu bagian atau beberapa bagian kegiatan perusahaan kepada perusahaan lain melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau perjanjian penyedia jasa pekerja atau *outsourcing*.

Praktik *outsourcing* selama ini diakui lebih banyak merugikan pekerjaannya karena hubungan kerja selalu dalam bentuk tidak tetap atau kontrak (perjanjian kontrak waktu tertentu), upah lebih rendah, jaminan sosial hanya sebatas minimal, tidak adanya keamanan kerja, serta tidak adanya jaminan pengembangan karir. Dengan demikian dapat dibenarkan jika dalam keadaan seperti itu dikatakan praktik *outsourcing* akan menyengsarakan pekerjaannya. Sistem *outsourcing* dibedakan menjadi dua jenis yaitu *outsourcing* pemborongan pekerjaan dan pengerahan tenaga kerja melalui jasa pengerah tenaga kerja. Untuk kegiatan *outsourcing* pemborongan pekerjaan sudah eksis sejak lama tanpa ada masalah, sedangkan pengerahan tenaga kerja melalui jasa pengerah tenaga kerja bentuk *outsourcing* inilah yang banyak menjadi masalah. Karena karyawan *outsourcing* disamakan dengan barang komoditas yang bisa diperjualbelikan. Ada beberapa point penting permasalahan mengenai *outsourcing* yaitu pengawasan dan standar regulasi yang belum tepat di tingkat pusat dan daerah, belum jelasnya skema hubungan kerjasama antara perusahaan pengguna jasa *outsourcing* dengan perusahaan penyalur jasa *outsourcing* yang melindungi hak pekerja, perusahaan *outsourcing* yang belum profesional dan taat hukum berdasarkan kompetensinya, serta para pekerja yang tidak meningkatkan kompetensinya untuk dapat bersaing.

Pelaksanaan pengawasan atas pemenuhan syarat-syarat *outsourcing* sangat sulit dilakukan, oleh karena itu banyak pelanggaran-pelanggaran yang terjadi. Pelanggaran yang sering terjadi adalah rendahnya perlindungan kerja dan syarat-syarat kerja terhadap pekerja. Perlindungan dan syarat-syarat kerja yang diberikan pengusaha kepada pekerja umumnya dibawah standar yang berlaku dimana pekerja *outsourcing* dipekerjakan. Meskipun realisasi hubungan kerja dibuat secara tertulis antara perusahaan *outsourcing* dengan pekerja akan tetapi perusahaan pengerah jasa tenaga kerja mendapatkan keuntungan melalui pemotongan sebagian hak yang diterima pekerja pada perusahaan dimana pekerja ditempatkan.

Kisel (Koperasi Telekomunikasi Seluler) Regional Jawa Barat yang bergerak di bidang penyalur jasa *outsourcing* bekerja sama dengan PT. Telkomsel dan Grapari area Jawa Barat. Kisel menyalurkan beberapa karyawan *outsourcing* ke PT. Telkomsel Regional Jawa Barat, Grapari Telkomsel Dago, Grapari Telkomsel Banda, Grapari Telkomsel Tasik, Grapari Telkomsel Cirebon, dan Grapari Telkomsel Cianjur. Dari hasil wawancara dengan pihak Management *Outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat dapat disimpulkan bahwa karyawan *outsourcing* yang berada di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat sebanyak 60% dan sisanya berada di Grapari Telkomsel. Berikut data jumlah karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat pada 1 tahun terakhir :

Tabel 1.1

Data Jumlah Karyawan *Outsourcing* PT. Telkomsel Regional Jawa Barat

Bulan	Jumlah Karyawan <i>Outsourcing</i>
Januari	75
Februari	73
Maret	74
April	72
Mei	80
Juni	80
Juli	91
Agustus	88
September	92
Oktober	93
November	96
Desember	93

(Sumber : Data Internal Perusahaan Kisel Regional Jawa Barat)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak Management *Outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat pada tanggal 3 Maret 2014 mengungkapkan bahwa setidaknya dalam setiap bulan selalu ada karyawan *outsourcing* yang mengundurkan diri dengan beberapa alasan. Alasan yang paling sering diungkapkan adalah menemukan tempat bekerja yang baru dan yang lebih baik dari segi gaji dan tunjangan. Berikut tabel mengenai jumlah karyawan *outsourcing* yang keluar karena beberapa alasan pada tahun 2013:

Tabel 1.2

Data Alasan Karyawan *Outsourcing* Keluar Dari Organisasi

Bulan	Jumlah Karyawan <i>Outsourcing</i>	Jumlah Karyawan Keluar		
		Tidak Disiplin	Pekerjaan Baru	Alasan Lainnya
Januari	75	-	4	-
Februari	73	-	7	3
Maret	74	3	10	2
April	72	-	9	1
Mei	80	4	15	-
Juni	80	2	28	1

Juli	91	-	13	1
Agustus	88	-	35	3
September	92	-	27	4
Oktober	93	2	43	-
November	96	2	16	1
Desember	93	3	29	1

(Sumber : Data Internal Perusahaan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan *outsourcing* di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat pada tanggal 10 Februari 2014, karyawan A tersebut menyatakan bahwa ada beberapa kejanggalan yang dialaminya antara lain mengenai detail gaji dan tunjangan-tunjangan yang tidak transparan di surat kontrak karyawan *outsourcing*. Seharusnya di dalam surat kontrak kerja karyawan *outsourcing* tertera mengenai detail-detail total gaji yang seharusnya di dapatkan oleh karyawan *outsourcing*. Kemudian karyawan *outsourcing* ini juga menyatakan ingin pindah ke perusahaan *outsourcing* lainnya yang jauh lebih detail dan transparan dari total gaji yang seharusnya didapat.

Selain itu karyawan *outsourcing* lainnya sebut saja karyawan B mengungkapkan juga bahwa antara karyawan *outsourcing* yang sudah bekerja selama 2 tahun dengan 10 tahun perbedaan dalam total gajinya hanya sebesar Rp 200.000,00 saja. Selain hanya total gaji yang hanya beda sedikit dengan karyawan *outsourcing* yang 2 tahun, permasalahan lainnya yaitu selama 10 tahun pun tidak mendapat bonus akhir tahun yang seharusnya didapatkan. Selain itu terjadi juga keterlambatan dari pihak Kisel Cabang Bandung dalam memperpanjang surat kontrak kerja.

Kemudian karyawan *outsourcing* lainnya sebut saja karyawan C menyatakan bahwa merasa terbebani dengan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak dan tingkat keahlian dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dituntut tinggi, serta tidak adanya penetapan rencana karir bagi karyawan *outsourcing* yang jelas. Karyawan *outsourcing* merasa terbebani karena gaji dan tunjangan yang diterima tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan.

Dari latar belakang dan hasil wawancara yang didapatkan dari pihak Management *Outsourcing* dan beberapa karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat penulis mendapatkan beberapa fenomena dan masalah yang berkaitan dengan *turnover intention* dari karyawan *outsourcing* tersebut. Maka dari itu, penulis berupaya untuk mencari tahu apa saja hal – hal yang membuat para karyawan *outsourcing* berniat untuk pindah ke organisasi lain melalui judul penelitian **“Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan *Outsourcing* Kisel Di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja, stres kerja, dan pengembangan karir.
2. Faktor apa saja yang membentuk *turnover intention* karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat.
3. Faktor apa yang paling dominan dalam *turnover intention* karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tanggapan responden terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja, stres kerja, dan pengembangan karir.
2. Mengetahui faktor yang membentuk *turnover intention* karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat.
3. Mengetahui faktor yang paling dominan dalam *turnover intention* karyawan *outsourcing* Kisel Regional Jawa Barat yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan :
Sebagai bahan masukan bagi perusahaan secara umum. Diharapkan agar pihak perusahaan dapat lebih memperhatikan masalah-masalah yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan *outsourcing*.
2. Bagi pihak lain :
Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain yang ingin mempelajari tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan *outsourcing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Berisi mengenai penelitian terdahulu (*literature review*), landasan teori atau teori-teori yang mendukung penelitian ini, serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi mengenai jenis penelitian, operasional variabel, desain kuisisioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV menceritakan hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.